

PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2009
DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP
ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS
ÁREA TEMÁTICA:

Acción Formativa número:		Denominación: Calidad en las Administraciones Públicas. ISO-Cartas de Servicios-Evaluaciones			
Destinatarios: Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla					
Nº de Ediciones:	1	Participantes por edición:	15	Total participantes:	15
Nº de horas por edición:	15	Total horas:	15		

Calendario previsto: DEL 19 AL 23 DE OCTUBRE

Objetivos:

- **Perfeccionar y actualizar los conocimientos de los participantes en los procedimientos de la calidad.**

Contenido:

- **La calidad en la Administración Pública. Conceptos básicos.**
 - **Teorías de la calidad. Evolución del concepto y su tratamiento.**
 - **Calidad Total. (TQM)**
 - **La calidad de los servicios.**
 - **Normalización, certificación y acreditación.**
 - **Auto evaluación, modelo de excelencia.**
 - **El EFQM**
 - **El modelo CAF.**
 - **Herramienta de la calidad.**
 - **Experiencias de la calidad en la Administración Pública.**
- Las normas ISO**

PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2009
DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP
ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS
ÁREA TEMÁTICA:

Acción Formativa número:		Denominación: Registro de Documentos en la Ciudad Autónoma de Melilla			
Destinatarios: Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla					
Nº de Ediciones:	1	Participantes por edición:	15	Total participantes:	15
Nº de horas por edición:	15	Total horas:	15		

Calendario previsto: DEL 9 AL 13 DE MARZO

Objetivos: